



20212510417301

Bogotá D.C., 04-10-2021

Señor

CESAR AUGUSTO LEGUIZAMON

Publicar en Cartelera

Fijación: 04/10/2021

Desfijación: 11/10/2021

Unidad de Servicios de Salud Fontibón

CAPS ZONA FRANCA

Asunto: Respuesta RECLAMO N° 534 SDGPC 2933652021

Respetado Señor Cesar:

Reciba un Cordial saludo. En la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente venimos trabajando por la mejora continua de la prestación de nuestros servicios de salud, buscando satisfacer sus necesidades y expectativas. Es por ello que para nosotros es de gran importancia conocer su percepción de la atención recibida, lo cual contribuye al fortalecimiento de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, y nos da la posibilidad de implementar acciones de mejoramiento.

En respuesta a su requerimiento donde refiere dificultad para acceder a la programación del servicio de Fisioterapia. En primer lugar, le ofrecemos disculpas por la demora que pudo encontrar para acceder a los servicios, como institución nos complace atender su solicitud, por ello procedimos a realizar la respectiva verificación a través de nuestro sistema de información, tomando como referencia los datos registrados en su manifestación, pero no se evidencia ningún tipo de atención medica donde se le haya ordenado el servicio de Fisioterapia al señor César Augusto Leguizamón, por lo tanto intentamos comunicarnos al número de Celular 3174195791 aportado por el señor Cesar, pero ninguna llamada fue contestada a pesar de hacerlo en reiteradas ocasiones.

De acuerdo a lo anterior, lo invitamos acercarse a la coordinación del CAPS Zona Franca, esto con el fin de dar alcance a sus necesidades en salud y asignar las citas de los servicios médicos que requiere. Para finalizar, aprovechamos para recordarle que la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente para la solicitud de programación de servicios de consulta externa tiene habilitado tres canales; el chat virtual, de forma



presencial en las unidades de atención y el Call Center 3078181 y/o a la línea 018000118181 a la cual puede llamar desde su celular y es GRATIS.

Continuamos atentos a cualquier solicitud que se encuentre dentro de nuestras competencias en el marco de la responsabilidad social con la cual nos hemos comprometido. Recuerde que cualquier inquietud adicional puede comunicarse con la Defensora del Ciudadano MARCELA CASTELLANOS CABRERA al Tel 4399090 Ext 2520, en el horario de lunes a viernes de 07:00 am a 04:00 pm.

Cordialmente,



MARCELA CASTELLANOS CABRERA

Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente

Supersalud 

Si Usted no está de acuerdo con la respuesta que le brindamos, puede comunicarse con la Superintendencia Nacional de Salud PBX (57-1) 4817000

Los abajo firmantes declaramos que hemos proyectado y revisado este documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales por lo tanto lo presentamos para la firma.				
Aprobación:	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Proyectado por:	Liliana Castiblanco	Lider Ambulatorio	Enviada por Orfeo	30/09/2021
Transcrito por:	Angie Tatiana Osorio Triana	Tecnóloga PQRS	Enviada por Orfeo	30/09/2021
Revisado por:	Luis Fernando Lizcano L.	Profesional Universitario – Servicio al Ciudadano		04/10/2021

"Respetada ciudadana – ciudadano. La Secretaría Distrital de Salud con el propósito de mejorar su Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, amablemente lo invita a que una vez reciba respuesta a su petición, nos dé su opinión y sugerencias contestando la ENCUESTA VIRTUAL que hemos dispuesto en el link <http://bit.ly/2uo0DvE>. Para contestar la encuesta, debe digitar como contraseña el número que le asignaron a su petición. Sus comentarios nos comprometen a mejorar, no le tardará más de 4 minutos el responderla. MUCHAS GRACIAS"

Y algunos de los derechos y deberes con los que cuenta en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente son:

DERECHOS

- ✓ A CONOCER de forma clara mi condición de salud y el tratamiento que recibiré.
- ✓ A ELEGIR la Unidad de servicios de salud y los profesionales de salud que me atenderán.
- ✓ A RECIBIR Información, capacitación y educación en temas de salud.

DEBERES

- ✓ A INFORMAR mis antecedentes en salud, entorno familiar, hábitat y situación ética.
- ✓ A CUMPLIR puntualmente con las citas asignadas por la unidad de servicios de salud y presentarme en adecuadas condiciones de aseo.